ENERO 2015

MANUAL DE DEVOLUCIONES Y RETIRO DE MERCANCÍA

OBJETIVO

Este manual tiene como objetivo explicar el procedimiento para que el proveedor recolecte su mercancía de devoluciones y retiro de mercancía a través de sus propios medios en cada una de las sucursales, tal como se especifica en las políticas vigentes.

GENERALES

Las devoluciones y retiros se llevaran a cabo según la negociación que se tenga con el área de compras de Comercial mexicana.

a) ***ACEPTA DEVOLUCION***.- La sucursal podrá generar devoluciones en el momento que lo consideré conveniente.

b) ***NO ACEPTA DEVOLUCION***.- La sucursal solicitará autorización a la Gerencia de Compras correspondiente, para que vía sistema le libere la devolución.

c) ***ACEPTA RETIRO.-*** La sucursal podrá dar de alta el folio de retiro en el momento que lo consideré conveniente (sólo aplica para el esquema de Pago por Escáner).

d) ***NO ACEPTA RETIRO.-*** La sucursal solicitará autorización a la Gerencia de Compras correspondiente, para que vía sistema le libere el retiro.

Los motivos autorizados para tramitar las devoluciones y retiros de mercancía a proveedores, quedan integrados en los cinco conceptos que se indican a continuación.

1) Mercancía Fuera de Temporada
- Por duplicidad en pedidos
- Por fin de vigencia de artículos
- Por no efectuar cambio físico
- Por fin de la temporada
- Por baja rotación

2) Mercancía Caducada
- Mercancía caducada

3) Devolución y/o Retiro Programado
- Devolución y/o retiro programado por compras
- Por negociación con representante
- Por autorización de compras

4) Mercancía Defectuosa
- Por no sujetarse a las especificaciones
- Medidas incorrectas
- Mercancía defectuosa

NO ACEPTA DEVOLUCIÓN O RETIRO DE MERCANCÍA
La sucursal no puede efectuar ninguna devolución y/o retiro de mercancía sin autorización de Compras.

ACEPTA DEVOLUCIÓN O RETIRO DE MERCANCÍA
La sucursal captura y autoriza la devolución y/o retiro en el momento que lo considere pertinente.

5) Rechazo por Mercancía No Pedida

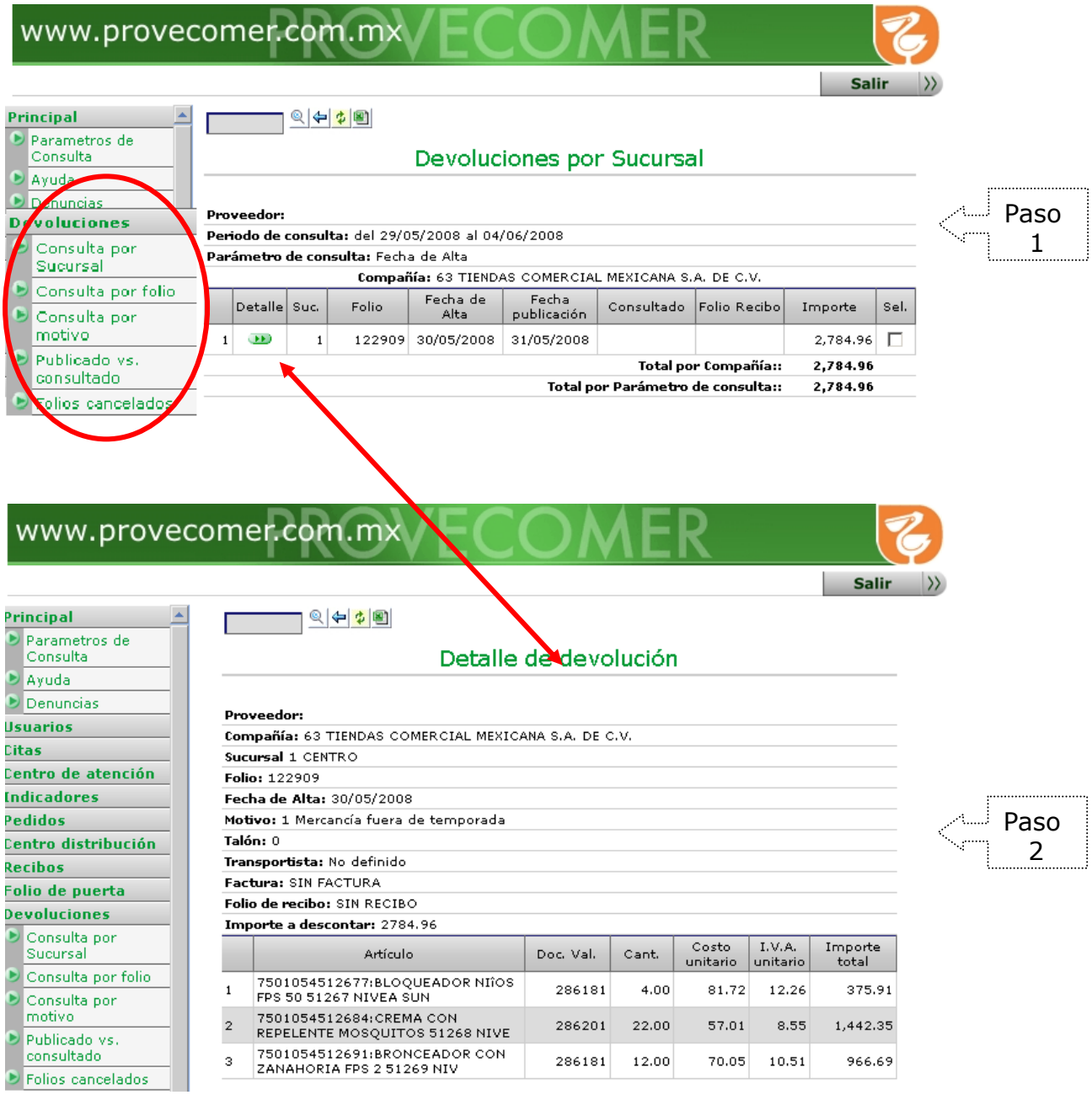
- Mercancía entregada fuera de vigencia
- Mercancía entregada de más
- Mercancía que no corresponde al pedido
- Mercancía no vigente para la sucursal

DEVOLUCIÓN Y RETIRO DE MERCANCÍA AUTOMÁTICO
No requiere autorización de compras ni queda a criterio de la sucursal, se genera de forma automática.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN ANTES DE VENCIMIENTO

1. El aviso de devolución y/o retiro de mercancía se publicará en el Portal de PROVECOMER durante las 48 horas después de que haya sido dado de alta por la sucursal a nivel detalle (código, descripción, motivo de la devolución y/o Retiro y cantidad, etc.).

CONSULTA DE DEVOLUCIONES EN PROVECOMER



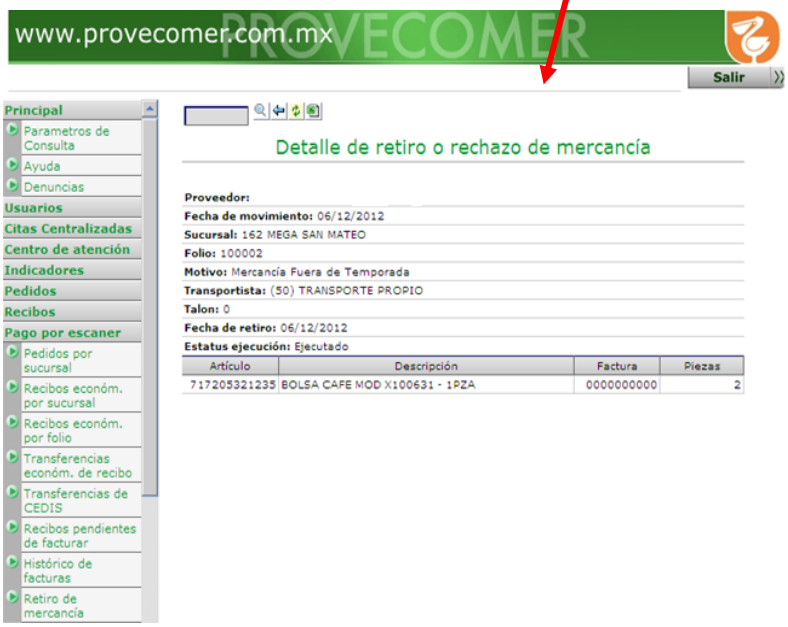
CONSULTA DE RETIRO DE MERCANCÍA EN PROVECOMER



Paso 1



Paso 2



Paso 3

2. El proveedor tendrá 10 días naturales a partir de la fecha de alta del folio de devolución o retiro, para presentar por escrito cualquier reclamación de improcedencia de la devolución y/o retiro a la Subgerencia de Presupuestos y Resultados de Compras, de no hacerlo dentro del plazo establecido la devolución y/o retiro procederá.

3. El proveedor tendrá 10 días naturales a partir de la fecha de alta del folio de la devolución y/o retiro para entregar directo en Sucursal o a la Subgerencia de Presupuestos y Resultados de Compras, carta membretada con Razón Social, número de proveedor y folios de devolución y/o retiro para autorizar el desecho de la mercancía en Sucursal.

4. Los plazos para recolectar devoluciones y/o retiros serán los siguientes:

   Sucursales Locales 22 días naturales para mercancía de líneas generales, tecnología, higiene y belleza, abarrotes, salud y textil, a partir de que se genere el aviso de cargo o retiro en la sucursal.
   Ver sucursales Locales

   Sucursales Foráneas 32 días naturales para mercancía de líneas generales, tecnología, higiene y belleza, abarrotes, salud y textil, a partir de que se genere el aviso de cargo o retiro en la sucursal.
   Ver sucursales Foráneas

   10 días naturales en todas las sucursales para productos del área de Perecederos.

   9 días naturales para devoluciones en el Centro de Distribución.

   Transcurrido el plazo para la recolección de sus devoluciones y/o retiros de mercancía de Líneas Generales, Tecnología, Higiene y Belleza Abarrotes y Textil, no será posible entregarles la mercancía si no es por medio del transportista autorizado por Comercial mexicana, y en el caso de mercancía caducada, ésta será destruida después del plazo establecido en la sucursal sin que sea enviada por el transporte autorizado y sin ninguna responsabilidad para Comercial mexicana.
   Para devoluciones y/o retiros de mercancía por motivo caducado de las secciones 81 (Farmacia tasa cero), 83 (Farmacia OTC Gravada), 87 (Farmacom Tasa 0), 110 (Farmacom Gravada) y 119 (Farmacom OTC Tasa 0) por ningún motivo serán destruidos en Sucursal, deberán ser recolectados por el proveedor. De no hacerlo dentro de los plazos establecidos, el producto será enviado por el transporte de devoluciones y/o retiros vencidos bajo responsabilidad y costo del proveedor.

   Para Perecederos, la mercancía se desechará al día 11 sin ninguna responsabilidad para Comercial mexicana.

5. El horario para recolectar las devoluciones y/o retiros de mercancía vigentes de lunes a sábado será el siguiente:

<table>
<tr><th>FORMATO</th><th>ABARROTES</th><th>LÍNEAS GENERALES</th><th>TECNOLOGÍA</th><th>TEXTIL</th><th>HIGIENE Y BELLEZA</th><th>SALUD</th><th>PERECEDEROS</th></tr>
<tr><td>Tiendas</td><td colspan="5" rowspan="4">12:00 a 17:00 Hrs.</td><td colspan="2" rowspan="4">08:00 a 17:00 Hrs.</td></tr>
<tr><td>City Market</td></tr>
<tr><td>Megas</td></tr>
<tr><td>Bodegas</td></tr>
<tr><td>Sumesa</td><td colspan="7" rowspan="2">08:00 a 17:00 Hrs.</td></tr>
<tr><td>Alprecio</td></tr>
</table>

6. En caso de Rechazo de Mercancía no Pedida ó no catalogada que correspondan a proveedores de entrega directa, el producto a devolver o retirar será entregado junto con el acuse de recibo y el aviso de cargo o retiro por rechazo de mercancía al representante del proveedor o transportista.

7. El proveedor es responsable de recolectar sus devoluciones y retiros de mercancía a través de sus propios medios o en su caso determinará la línea de transporte que recolectará sus devoluciones y/o retiros. Apegándose a cualquiera de los siguientes procedimientos:

a) CARTA ABIERTA.

- Los proveedores podrán tramitar con la Subdirección de Administración de Compras e Importaciones la carta de presentación abierta, para que no sea necesario presentar memorándum cada vez que acudan a la sucursal.

  Ver anexo para autorizar al Transportista
  Ver anexo para autorizar a personal propio de la empresa

- La Subdirección de Administración de Compras e Importaciones capturará vía sistema la relación transportista – proveedor, información que será enlazada a cada una de las sucursales para que el mismo sistema de la sucursal le muestre la línea de transporte autorizada para recolectar sus devoluciones y/o retiros.

- Los representantes o transportistas deberán mostrar copia del acuse de recibo de la carta abierta con sello de la Subdirección de Administración de Compras e Importaciones, deberán de identificarse, mostrar y entregar fotocopia del INE e identificación vigente de la empresa con fotografía y firma.

b) CARTA MEMBRETEADA POR SUCURSAL.

- Los representantes o transportistas deberán presentarse con carta original membretada del proveedor la cual deberá estar dirigida a cada una de las sucursales; en la misma se indicará el folio o folios que correspondan a la devolución y/o retiro de mercancía a recolectar y deberá contener la fotocopia del INE e identificación de la empresa vigente, con fotografía y firma de la persona que recolecta la mercancía.

NOTA: *El proveedor o transportista que no cumpla con cualquiera de estos requisitos, no le será entregada la mercancía, considerando que el tiempo de la devolución y/o retiro seguirá transcurriendo normalmente.*

8. Cualquier representante o línea de transporte enviado por el proveedor que se presente a la sucursal a recolectar mercancía de devolución y/o retiro antes del vencimiento, se le entregarán todos los empaques cerrados con cinta de Comercial mexicana.

9. El proveedor o transportista podrá solicitar se realice el conteo de la mercancía a detalle antes de que salga de la sucursal, se le quitará el fleje y/o cinta de Comercial mexicana y se procederá a revisar al 100%. En caso de diferencias se aclararán de inmediato y una vez que esten de acuerdo deberán recabar nombre y firma de conformidad del representante del proveedor o transportista y encargado de devoluciones y retiros, se volverá a sellar cada empaque únicamente con cinta CM, en caso de no solicitarlo podra recolectarla sin contarla, bajo su propia responsabilidad.

10. En caso de que el Proveedor o transportista autorizado se presente en la sucursal a recolectar su devolución y/o retiro de mercancía con todos los requisitos y dentro del plazo establecido, y aún cuando no se le entregue, deberá solicitar sello y firma del jefe de recibo y mencionar el motivo por el que no le fue entregada la devolución y/o retiro de mercancía, además deberá exigir la cancelación inmediata del folio no entregado con su respectivo comprobante. Los folios cancelados podrán ser consultados en la página de Provecomer durante las 48 horas después de que haya sido cancelado el folio por la sucursal.

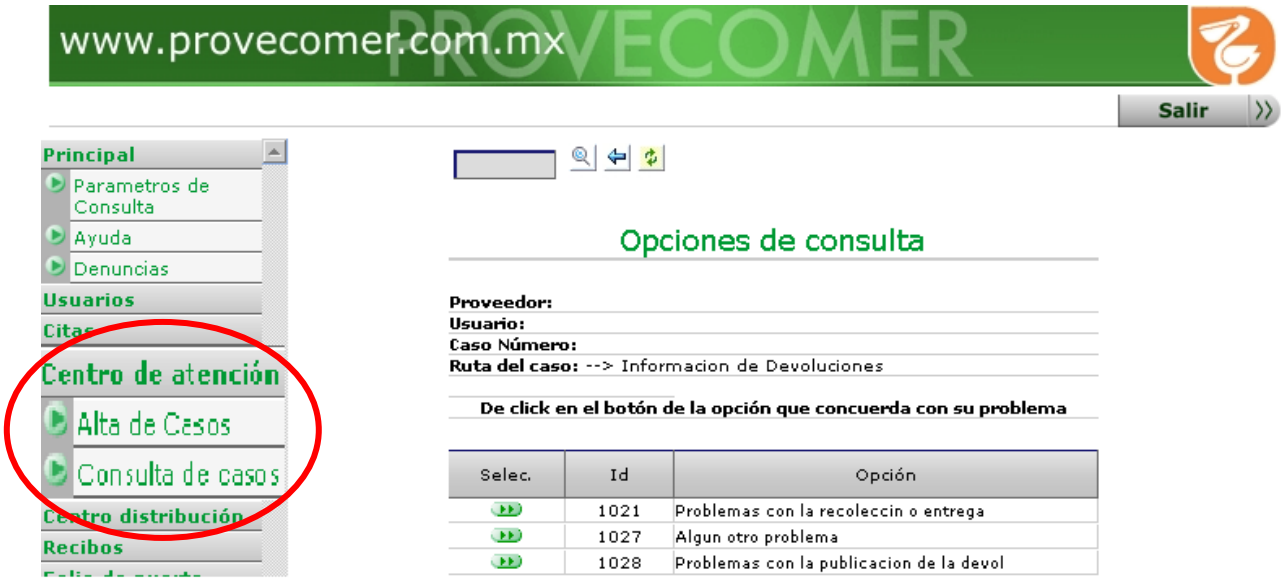
CONSULTA DE DEVOLUCIONES CANCELADAS EN PROVECOMER



CONSULTA DE RETIROS DE MERCANCÍA CANCELADAS EN PROVECOMER



11. En caso de que el encargado de devoluciones y retiros no proporcione sello y firma, y no proceda a cancelar el folio de devolución y/o retiro, deberán canalizarlo con el Gerente de la sucursal y en caso de no obtener una solución, deberán levantar su caso a través del Centro de Atención a proveedores en la página de Provecomer.



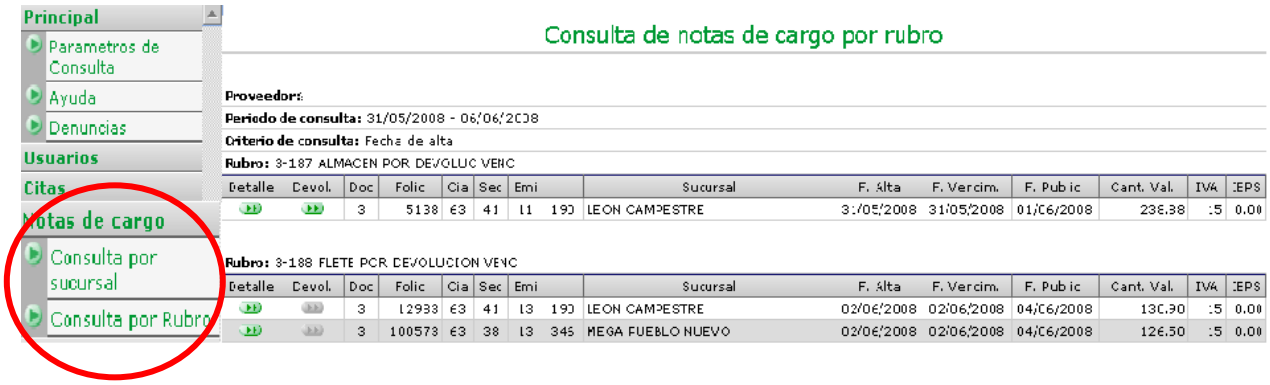
PROCEDIMIENTO DESPUÉS DE VENCIMIENTO

1. Las devoluciones y retiros de mercancía son responsabilidad del proveedor, cuando no se recolecte la mercancía en el lapso anterior a los vencimientos indicados, le será enviada por medio de un transportista autorizado por Comercial mexicana bajo su misma responsabilidad, y deberá absorber los costos siguientes:

   a. ***Flete***

   b. ***Almacenamiento***

   Ambos cargos se publicarán en el Portal de PROVECOMER durante las 48 horas posteriores de que hayan sido generados.



2. La nota de cargo por Almacenamiento se determina de acuerdo a lo siguiente:



3. El Costo del flete les será aplicado vía Nota de Cargo automática en el momento que le sea entregada la mercancía al transportista autorizado por Comercial mexicana, y éste va a depender de la ubicación de la sucursal (distancia) y los bultos que correspondan a los folios vencidos de la devolución y/o retiro de mercancía.

4. El transportista entregará al proveedor la mercancía en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de que sea recolectada en la sucursal.

5. El transportista deberá entregar junto con la mercancía, el original del talón de embarque, (mismo que deberá sellar de recibido) y el original del aviso de cargo o retiro que ampara la devolución y/o retiro de mercancía.

6. El transportista autorizado por Comercial mexicana recolectará la mercancía en sucursales a caja abierta y deberá de entregar en las instalaciones del proveedor a caja abierta (conteo a detalle).

   En caso de que el transporte autorizado por Comercial mexicana entregue folios de devolución y/o retiro con faltantes o con mercancía dañada (rota o piezas incompletas), el proveedor es responsable de indicarlo en el talón de embarque (copia del transporte y copia proveedor) el cual deberá estar firmado por el mismo proveedor y transporte, éste último será responsable de cubrir el costo de las diferencias.

7. Si el Proveedor no aceptara la devolución y/o retiro de mercancía entregada por el transportista autorizado, se recabará firma y motivo por el que no se recibe la mercancía y en caso de no firmarle, el transportista le notificará al proveedor y solicitará vía correo electrónico fecha de entrega de su mercancía, en caso de no tener respuesta en un lapso de 5 días hábiles se procederá a reingresar el producto a una de las sucursales autorizadas de Comercial mexicana para su destrucción. En ambos casos Comercial mexicana quedará exenta de cualquier responsabilidad sobre la devolución y/o retiro de mercancía enviado y no aceptado.

   Los datos de los transportistas autorizados por Comercial mexicana son los siguientes:

LOGÍSTICA INVERSA SEDEPACK, S.A. DE C.V.	**SOLUCIONES LOGÍSTICAS DE OCCIDENTE SA DE CV**	**QUETZAL, LOGISTICA Y DISTRIBUCION EN LINEA S.A DE C.V**
Calle. Alfareros No. 571 Col. Santa Clara Coatitla Ecatepec Edo. de Méx. C.P. 55540 Tel. (01) + 55 5699.5738, 5699.5740 5569.1373, 5749.4282 01 800.8231.650	Calzada de las Aguilas 105 Col. Fracc. Asturias Tlajomulco de Zuñiga, Jalisco C.P. 45659 Tel. (01) + 33 36885333	Calle. Priv. Mariano Escobedo No. 27 C Col. San Lorenzo Tlalnepantla Edo. de Méx. C.P. 54000 Tel. (01) +55 3600.0100
Ver sucursales a cargo de Logística Inversa Sedepack, S.A. de C.V.	SOLUCIONES LOGÍSTICAS DE OCCIDENTE SA DE CV	Ver sucursales a cargo de Quetzal, Logística y Distribución en Línea S.A de C.V

PROCEDIMIENTO PARA ACLARACIONES

1. Comercial Mexicana recibirá aclaraciones de devoluciones y/o retiros de mercancía antes de los 92 días naturales y 60 días naturales para Fletes y Almacenamiento después de su publicación; la solicitud deberá de ser ingresada en el departamento de aclaraciones en donde se proporcionará un folio único para efecto de control; la solicitud será turnada a la Subdirección de Administración de Compras e Importaciones la cual dará respuesta en un plazo no mayor a 20 días naturales.

   En caso de que la aclaración proceda, la bonificación se realizará en un plazo de 20 días hábiles a partir de la fecha de respuesta de la Subdirección de Administración de compras e Importaciones al área de Egresos (aclaraciones).

   La aclaración del proveedor deberá de estar integrada con la siguiente documentación:

   - Relación por concepto y/o transportista de devoluciones y retiros vencidos, relación de cargos por almacenamiento o fletes según sea el caso.

     Ver Formato pdf para Aclaración de Devoluciones y Retiro de Mercancía
     Ver Formato pdf para Aclaración de Cargos

   - Evidencia original con sello y/o firma de que asistieron a la sucursal a recolectar el folio de devolución y/o retiro del que solicitan la aclaración y por alguna razón no les entregaron el producto.

   - Copia del Aviso de Cargo por Devolución o Retiro que emite la sucursal o impresión del detalle de devolución y/o retiro de mercancía que se muestra en el portal de Provecomer por cada uno de los folios que se solicita aclarar.

   - Carta membretada original en la que explican el motivo de la solicitud de aclaración.

   En caso de que no se cumpla con alguno de los puntos que se mencionan, el área correspondiente no podrá recibir la aclaración y el proveedor deberá de solicitar información directamente a la sucursal o al transporte autorizado.

Horario de Ventanilla para ingresar aclaraciones:

Miércoles de 9:00 a 12:00 y de 14:30 a 16:00 horas

Agradeciendo su atención, y para cualquier duda o aclaración favor de comunicarse a los teléfonos 52-70-99-36 ó 52-70-95-26.

A T E N T A M E N T E

TIENDAS COMERCIAL MEXICANA, S. A. DE C. V.